



Microsoft Windows Server System
Étude de cas d'une solution cliente



The Kuoni Travel Group

Secure Connected Infrastructure

Kuoni Voyages SA : une infrastructure Microsoft complète pour une gestion efficace de l'informatique et un service d'e-mail convivial

Dans le cadre d'un projet d'infrastructure complet, le groupe Kuoni a remis à jour toute son infrastructure client-serveur afin de l'amener à la pointe de la technologie. Ce projet comprenait la création d'un Active Directory, la modernisation de la plateforme de messagerie ainsi que l'installation centralisée de Windows XP et Office 2003 sur des PC standard. Grâce à une gestion précise du projet et à la réalisation de sous projets clairement délimités les uns par rapport aux autres, Kuoni a effectué le déploiement des nouveaux clients standard dans un délai extrêmement court et sans aucun problème – ce travail concernait tout de même 650 PC individuels répartis dans quelque 120 sites en Suisse.



La situation de départ
180 serveurs Wintel dans le centre informatique, 2100 postes clients répartis dans des administrations centrales et 180 agences de voyages : les chiffres de l'infrastructure informatique de Kuoni sont impressionnants. Développée à l'origine sur un environnement NT4 serveur homogène, la structure complexe du domaine a nécessité un travail d'administration conséquent. Etant donné qu'une gestion logicielle basée sur des critères modernes n'était plus envisageable à long terme dans cet environnement, Kuoni a décidé de consolider tout l'environnement serveur-client en utilisant Microsoft .NET.

Le projet consistait à remplacer l'infrastructure NT4 à la fin de son cycle de vie au plus tard. D'un point de vue technique, il fallait surtout augmenter la fiabilité des systèmes d'utilisateur final. La consolidation envisagée devait en outre tenir compte du fait que le service informatique de Kuoni reposait sur un Wide Area Network (WAN) très ramifié ne disposant que de bandes passantes faibles. Au niveau de la gestion, l'accent était mis sur la réduction des dépenses administratives, sur de meilleures possibilités de contrôle de la synchronisation tout comme sur la modernisation du backbone de messagerie.

La solution

Le projet a démarré en 2000 avec la planification à long terme (concept

global). La première étape concernait la construction de l'architecture DNS/DHCP qui a été raccordée dans un deuxième temps à un Active Directory également neuf puis à la plate-forme de messagerie tournant sous Exchange Server 2003. Et enfin, Microsoft Operations Manager a été introduit dans le cadre d'un autre sous projet pour devenir le cœur d'une gestion d'infrastructure moderne. Ces différentes phases du projet ont été terminées fin juin 2003. Le sous projet "Client" ne devait initialement être réalisé que plus tard. Toutefois, en raison des performances de plus en plus médiocres des clients NT, les responsables ont rapidement décidé d'avancer le déploiement d'Office 2003 pour 120 agences de voyages Kuoni et Helvetic Tours en Suisse.

Malgré la fin des projets concernant les serveurs, l'installation d'Office 2003 devait être réalisée très rapidement. Pour compliquer le tout, il n'a été possible de travailler qu'avec la version bêta du produit jusque fin septembre et non avec la version finale. Grâce à la mobilisation exemplaire de toutes les personnes concernées, tout s'est déroulé comme sur des roulettes. Les deux premiers déploiements proprement dits ont pu commencer le 10 novembre comme prévu après deux déploiements pilotes. L'installation a été dirigée par une banque de données "Asset-Center" centralisée dans laquelle chaque client à installer avait été saisi préalablement. Pour effectuer une nouvelle installation, il

suffit alors d'appuyer sur une touche et le client demande à l'Asset Center via le serveur de la filiale l'installation du système d'exploitation de base Windows XP. Office 2003 a ensuite été installé ainsi que d'autres logiciels bureautiques éventuels et les applications spécifiques au secteur des voyages selon ce qui a été prévu dans la base de données de l'Asset Center.

Le résultat

Dans un souci d'efficacité dans ce domaine, la maintenance régulière – y compris la gestion des patches – utilisera à l'avenir le même processus. Résultat : beaucoup moins de déplacements "sur le terrain" pour les services d'assistance internes, des temps de réaction plus courts et un niveau de service supérieur. Grâce à un module supplémentaire correspondant, la facturation interne des services aux filiales se fera aussi directement à partir de l'Asset Center. Même la vitesse d'installation a été remarquable : la migration vers Windows XP et Office 2003 a pu se faire au rythme de huit filiales par jour simultanément, l'installation complète a été terminée en un mois. La qualité de la migration et des nouveaux produits installés a été prouvée par le fait que le help desk mis en place pour les utilisateurs et le service informatique n'a reçu pratiquement aucun appel pendant la phase de déploiement.

Dès le début, le nouvel Outlook 2003 et Exchange Server 2003 ont montré leurs atouts : le trafic de données

entre les serveurs et les clients est réduit à un minimum, ce qui soulage visiblement les lignes du WAN et offre une prestation supplémentaire considérable à l'utilisateur final. Parallèlement, il y a eu une réduction du backbone de messagerie structuré composé de 11 serveurs de boîtes aux lettres Exchange, dont quatre grappes de serveurs. A la suite de cette réduction, le backbone compte désormais trois grappes de serveurs. Après le déploiement d'Office dans les filiales, Kuoni envisage de faire passer aussi le siège central et les filiales de Zurich à Office 2003.

Citation de client

"Notre environnement client-serveur aujourd'hui à la pointe de la technique nous enchante à tous points de vue. Une maintenance conviviale, des services et une gestion efficace récompensent notre décision d'avoir entièrement misé sur un système Microsoft. Grâce à l'interaction d'Exchange Server 2003 et d'Office 2003, nous bénéficions d'excellentes performances pour nos mails dans notre WAN très ramifié malgré de faibles bandes passantes de connexion. Qui plus est, les utilisateurs sont ravis des fonctionnalités du nouvel Outlook Web Access d'Exchange 2003. Pour l'avenir, les fonctions de mobilité d'Exchange Server 2003 sont prometteuses."

Paul Zimmermann, Head of Client/Server.

Portrait du client

En 1906, Alfred Kuoni a fondé l'agence de voyages qui porte son



nom sur la Bellevueplatz de Zurich.
En près de cent ans, l'entreprise s'est spécialisée dans tous les domaines des voyages d'agrément et d'affaires. Aujourd'hui, Kuoni est la plus grande entreprise de voyage de Suisse et un des principaux voyagistes d'Europe. Depuis quelques années, l'entreprise étend sa position sur le marché extra-européen. Actuellement Kuoni possède environ 50 succursales en Europe, Amérique, Asie et Afrique et emploie plus de 8000 collaborateurs dans le monde (état au 31.12.03). En octobre 2003, Kuoni a reçu pour la sixième fois consécutive le "World Travel Award" récompensant le meilleur voyageur du monde.

Partenaire
Microsoft Consulting Services –
Allemand

Produits Microsoft
[Exchange](#)
[Internet Security & Acceleration](#)
[Server](#)
[Office](#)
[Operations Manager](#)
[Windows](#)
[Windows Advanced Server](#)
[Windows Server](#)

